

PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PARA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Nur'aini

nurainipujianto@yahoo.com

Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro

Abstract

Demang Sepulau Raya General Hospital (RSUD Demang Sepulau Raya) is a hospital owned by the Central Lampung Regency Government and is the highest referral hospital for people in Central Lampung Regency. Every hospital is required to provide the best service to provide satisfaction to its patients. One way is to respond (responsiveness) that is full of sincerity and has an excessive sense of empathy for patients.

Keywords: responsiveness, medical empathy, patient satisfaction

Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya (RSUD Demang Sepulau Raya) adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi bagi masyarakat di Kabupaten Lampung Tengah. Rumah sakit ini merupakan sebuah rumah sakit yang telah berstandar kabupaten yang pelayanannya kepada pasien dapat menggunakan kartu BPJS yang dimiliki oleh pasien. Sebagai langkah awal pendirian RSUD Demang Sepulau Raya, maka dibuka rumah sakit mini juga merupakan pengembangan dari Puskesmas Rawat Inap Gunung Sugih. Rumah sakit mini tersebut telah dilaksanakan pelayanan rawat inap, pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialis secara berkala dan beberapa kali digunakan untuk kegiatan yang lebih besar seperti operasi katarak dan khitanan masal (Sumber informasi: Humas RSUD Demang Sepulau Raya) (Andriani, 2017: 2).

Kesehatan merupakan keadaan tubuh yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap

orang berupaya untuk membuat diri mereka menjadi sehat agar tidak terjangkit dengan penyakit-penyakit yang mematikan. Dalam menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal diperlukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum.

Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum di tingkat desa yaitu dengan adanya Poliklinik Desa (Polindes) dan Puskesmas Pembantu (Pustu). Kemudian di tingkat kecamatan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan dan di tingkat daerah adanya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Setiap tingkat pelayanan kesehatan yang ada di desa sampai kabupaten/kota harus memperhatikan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan dengan kecepatan merespon setiap kebutuhan para pasien (daya tanggap) dan berempati terhadap semua pasien tanpa pandang bulu.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada bidang kesehatan telah menjadi

sorotan oleh masyarakat. Masyarakat mulai selektif dalam memilih rumah sakit yang akan menangani keluarganya ataupun dirinya sendiri, hal ini disebabkan bahwa setiap pasien merasa berhak mendapatkan pelayanan yang baik yang dapat membuatnya nyaman dan merasa puas.

Kebutuhan jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup di masa yang akan datang. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 mengatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap setiap pasiennya sehingga tercipta derajat kesehatan yang semakin baik untuk kedepannya.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, tentunya pemberi layanan menginginkan adanya interaksi timbal balik yang positif yaitu kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Sulistyono (2005: 27) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang didapatkan berada di bawah harapan, maka seseorang akan merasa kecewa. Sedangkan bila hasil melebihi harapan,

maka pelanggan akan merasa puas. (Amaliyah & Sunarti, 2018: 3)

Pasien merupakan aset yang berharga bagi rumah sakit, apabila pasien merasa puas maka ia akan menggunakan jasa pilihannya berulang-ulang kali (*repeat buying*). Jannah (2016: 56) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dan harapannya. Rumah sakit yang gagal dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya akan menghadapi masalah yang kompleks.

Umumnya pasien yang merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, apabila hal tersebut terjadi rumah sakit akan mengalami kerugian finansial dan tidak mendapatkan kembali kepercayaan pasiennya. Dalam mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, setiap rumah sakit wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat memuaskan para pasiennya.

Setiap rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada para pasiennya. Salah satu caranya adalah dengan memberikan respon (daya tanggap) yang penuh ketulusan dan memiliki rasa empati yang berlebih terhadap pasien. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan tanggap, sedangkan empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk

peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan (Oetomo, 2010: 114).

Dengan memberikan respon (daya tanggap) dan empati yang tinggi kepada pasien, tentunya hal ini dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien. Tingkat kepuasan rata-rata pasien yaitu dengan catatan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pra survei yang dilakukan sejak pada tanggal 10 Mei 2018 sampai dengan 24 Mei 2018 dalam mengukur kualitas layanan RSUD Demang Sepulau Raya melalui kotak kepuasan dan kotak saran, masih terdapat pasien yang merasa kurang puas sebanyak 75% dan sisanya 25% pasien merasa puas. Selain itu, ada beberapa pasien yang menulis pada kotak saran yang berisi keluhan pasien tentang pelayanan yaitu waktu yang digunakan masih terbilang cukup lama membuat pasien harus menunggu hingga berjam-jam (Sumber informasi: Humas RSUD Demang Sepulau Raya).

Berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang ada, keseluruhan waktu tunggu rawat jalan baik dari tahap pendaftaran hingga

tahap pemeriksaan yaitu 60 menit. Tetapi dalam kenyataannya setiap pasien memakan waktu tunggu lebih dari satu jam. Keluhan tersebut terutama berasal dari pasien pada poliklinik penyakit dalam, karena jumlah pasien di poliklinik penyakit dalam tergolong yang paling besar tidak harinya di banding poliklinik lainnya.

Di rumah sakit, sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Namun pada kenyataannya, pasien mengeluhkan bahwa perawat dinilai tidak tanggap dan kurang empati terhadap pasien. Hal tersebut disebabkan oleh perawat yang tidak tanggap dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasien. Selain itu, perawat kurang empati dengan pasien yang sedang sakit dan dinilai seperti acuh tak acuh.

Berikut ini adalah data kunjungan pasien tahun 2016 sampai dengan 2017 pada RSUD Demang Sepulau Raya sebagaimana tertera pada tabel dan grafik di bawah ini:

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien RSUD Demang Sepulau Raya Selama 2016-2017

NO	TAHUN	RAWAT JALAN	RAWAT INAP	JUMLAH
1	2016	15013	4818	19831
2	2017	1748	6452	2393

Sumber: RSUD Demang Sepulau Raya (10 Mei 2018)

Berdasarkan pada tabel 1. terlihat bahwa adanya penurunan kunjungan pasien dari 19.831 menjadi 2.393, selisih yang terpaut jauh ini tentunya menjadi permasalahan ataupun kendala utama RSUD Demang Sepulau Raya. Permasalahan ini tentunya berkaitan dengan hasil pra survey yang dilakukan kepada pasien melalui kotak kepuasan dan kotak saran.

Menurut Mella (2017) biasanya yang menjadi keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit tentang ketidakpuasan dari pasien dan keluarga pasien terhadap pelayanan keperawatan, seperti perawat yang kurang optimal dalam melakukan asuhan keperawatan, lamanya respon perawat terhadap bel pasien, ketidaktepatan waktu pemberian obat-obatan

dan pemberian suntikan. Hal ini akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien.

Setiap rumah sakit tentunya memerlukan tanggapan dari pasien agar dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian untuk mengambil langkah-langkah ke depan yang akan diambil oleh rumah sakit. Tanggapan tersebut akan dipergunakan rumah sakit untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diterima dan ditawarkan oleh rumah sakit kepada setiap pasien.

Tingkat kepuasan yang ingin dicapai oleh setiap orang tentunya memiliki banyak perbedaan. Mengukur kepuasan pasien merupakan suatu kegiatan yang memiliki peranan penting agar dapat memajukan RSUD Demang Sepulau Raya saat ini. Pengukuran ini sangat tepat bagi setiap rumah sakit untuk mengetahui apakah pasien yang melakukan perawatan ataupun pengobatan merasa puas dengan yang diterima atau ditawarkan oleh rumah sakit.

A. Rumusan Masalah

1. Apakah daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apakah empati para medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah?
3. Apakah daya tanggap dan empati para medis secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati para medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap dan empati para medis secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah.

C. Tinjauan Pustaka

Menurut Dewi (2016: 535) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan.

Menurut Tjiptono (2008: 24) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pasien merupakan perasaan kepuasan/ketidakpuasan yang dialami seseorang setelah mengkonsumsi produk/jasa suatu pelayanan jasa. Supartiningsih (2016: 3) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Daya tanggap atau yang lebih di kenal dengan respon merupakan salah satu keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Subagyo, 2010: 539). Nursalam (2012: 30) mengatakan daya tanggap yaitu kemauan dari petugas dan perusahaan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien. Nilasari & Istatin (2015: 4) berpendapat bahwa *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

Menurut Hasyim (2012: 501) Empati adalah keadaan psikologis yang mendalam, seseorang menempatkan pikiran dan perasaan diri sendiri ke dalam pikiran dan perasaan orang lain yang dikenal maupun orang yang tidak dikenal. Subagyo (2010: 538) mengatakan bahwa Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Menurut Kunotoro & Istono (2017: 144) empati menunjukkan

kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya.

Metodologi

Pada penelitian ini jumlah populasi pada Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah sebanyak 18.657 orang, diketahui sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum dibutuhkan menggunakan rumus Slovin. Adapun jumlah minimum sampel yaitu 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data.

Hasil

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Hasil Uji Normalitas

Pengujian persyaratan analisis terdiri dari uji normalitas dan uji homogenitas dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil normalitas dan homogenitas yang telah diolah menggunakan SPSS versi 21.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Statistic	Df	Sig.	Keterangan
Daya tanggap	0,109	100	0,005	Tidak normal
Empati para medis	0,105	100	0,008	Tidak normal
Kepuasan pasien	0,083	100	0,086	Normal

b. Hasil Uji Homogenitas

Tabel 3. Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kepuasan pasien – Daya tanggap	0,000	Tidak homogen
Kepuasan pasien – Empati para medis	0,000	Tidak homogen

c. Uji Regresi Linier Berganda

Berikut ini adalah hasil uji regresi linier berganda antara variabel terikat dengan variabel bebas.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27,438	5,406		5,075	,000
1 Daya Tanggap	-,097	,047	-,122	-2,050	,043
1 Empati Para Medis	,736	,054	,811	13,584	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber lampiran

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$= 27,438 - 0,122X_1 + 0,811X_2$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 27,438 artinya jika daya tanggap dan empati para medis nilainya 0, maka kepuasan pasien nilainya adalah 27,438.
- Koefisien regresi variabel daya tanggap adalah -0,122, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan daya tanggap mengalami penurunan 1%, maka

kepuasan pasien mengalami penurunan sebesar 0,122. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

- Koefisien regresi variabel empati para pasien adalah 0,811, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kepuasan pasien akan mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,811. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara empati para pasien terhadap kepuasan pasien.

d. Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	32,173	10,406		3,092	,003
Daya Tanggap (X ₁)	,206	,100	,203	2,067	,041
Empati (X ₂)	,258	,091	,278	2,830	,006

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,067 > t_{tabel} = 1,98$, sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau Ho diterima bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,830 > t_{tabel} = 1,98$, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati para medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau Ho ditolak bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati para medis terhadap kepuasan pasien.

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4745,572	2	2372,786	92,717	,000 ^b
	Residual	2482,388	97	25,592		
	Total	7227,960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Empati Para Medis (X₂), Daya Tanggap (X₁)

Pada tabel 6 diperoleh $F_{hitung} = 92,717 > F_{tabel} = 3,09$, maka hipotesis ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri atas daya tanggap dan empati para medis secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mau mendengar serta mengatasi keluhan pasien dengan penuh kesigapan petugas, sehingga dapat dipahami bahwa daya tanggap pegawai dengan membantu pasien secara cepat dan dapat bertindak sesuai dengan apa yang di keluhkan serta sigap dalam menghadapi situasi apapun belum dapat dilakukan dengan baik mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien.

Pembahasan

1. Pengaruh Daya Tanggap (X₁) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,067 < t_{tabel} = 1,98$, sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau Ho diterima bahwa secara parsial terdapat

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Jadi dapat dipahami bahwa untuk dapat memberikan rasa kepuasan kepada pasien perlu upaya yang ekstra dalam mewujudkannya. Berupaya dalam artian bersungguh-sungguh memberikan seluruh potensi daya tanggap yang ada pada diri pegawai hanya untuk kepentingan pasien semata dengan tujuan agar tercapai kepuasan pasien.

2. Pengaruh Empati Para Medis (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis II menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,830 > t_{tabel} = 1,98$, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati para medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau H_0 ditolak bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati para medis terhadap kepuasan pasien.

Empati adalah bentuk kepedulian petugas terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, sehingga dapat dipahami bahwa dengan pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pasien

akan sangat mudah tercapai apabila pegawai mau bersungguh-sungguh untuk memberikan rasa empati, mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, karena dari situlah unsur-unsur kepuasan pasien tercipta.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Daya Tanggap (X_1) dan Empati Para Medis (X_2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis III menunjukkan $F_{hitung} = 92,717 > F_{tabel} = 3,09$, maka hipotesis ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri atas daya tanggap dan empati para medis secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mau mendengar serta mengatasi keluhan pasien dengan penuh kesigapan petugas, apabila daya tanggap diberikan secara maksimal dengan cara membantu pasien, memberikan pelayanan dengan cepat, mendengar dan mengatasi permasalahan yang dialami pasien tentulah akan berdampak kepada meningkatnya kepuasan pasien.

Daya tanggap tidak serta merta satu unsur yang dapat berdampak pada kepuasan

pasien, akan tetapi juga diiringi oleh empati dari seorang pegawai. Empati adalah bentuk kepedulian petugas terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, apabila pegawai berempati dan peduli kepada pasien dengan cara memenuhi segala kebutuhannya secara optimal maka akan membuat pasien semakin puas akan empati yang dimiliki oleh pegawai ketika berinteraksi dengannya.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Artinya dengan adanya daya tanggap dan empati yang baik dari masing-masing pegawai akan dapat menimbulkan kepuasan pasien seperti yang diinginkan oleh instansi.

Hal ini juga diperkuat dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Golum, 2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anuntaloko Parigi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa pegawai telah memaksimalkan daya tanggap yang dimilikinya sebagaimana mestinya, sehingga kepuasan pasien tercipta seperti apa yang diharapkan.

2. Terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa empati yang dimiliki oleh pegawai telah diberikan secara maksimal kepada pasien, sehingga dapat mengakibatkan kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa daya tanggap dan empati telah diimpelemntasikan dalam melayani pasien secara sungguh-sungguh, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, N. P., &Sunarti. 2018. Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Java Dancer Coffee Roaster). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 55, h. 222-228.
- Andriani, Aida. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengankepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*.
- Dewi, Mutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535-544.
- Hasyim, Muhammad Muchlish. 2012. Cerita Bertema Moral Dan Empati Remaja Awal. *Jurnal Psikologi*.

- Jannah, Rizka Miftahul. 2016. Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Permata Indonesia*, Vol.7, h.46-56.,
- Mella, Nafisah. 2017. https://www.kompasiana.com/mella_nafisah/rumah-sakit-penting-mengatasi-beban-kerja-perawat-non-keperawatan_592e1ba592937303058b4567, diakses pada tanggal 10 Mei 2018.
- Nilasari, Eswika & Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13, 1-12.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Parktik Keperawatan*.
- Oetomo, Hadi. 2010. Tanggapan Konsumen Terhadap Dimensi-Dimensi Service Quality: Survey Pada Toko Swalayan Di Yogyakarta. *Buletin Ekonomi*. Vol. 8, h. 70-170.
- Subagyo, Ahmad. 2010, *Marketing In Business. Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sulistyo, Hadi Prasetyo. 2005. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan di RS. Bhayangkara Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Supartiningsih, Solichah. 2016. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.